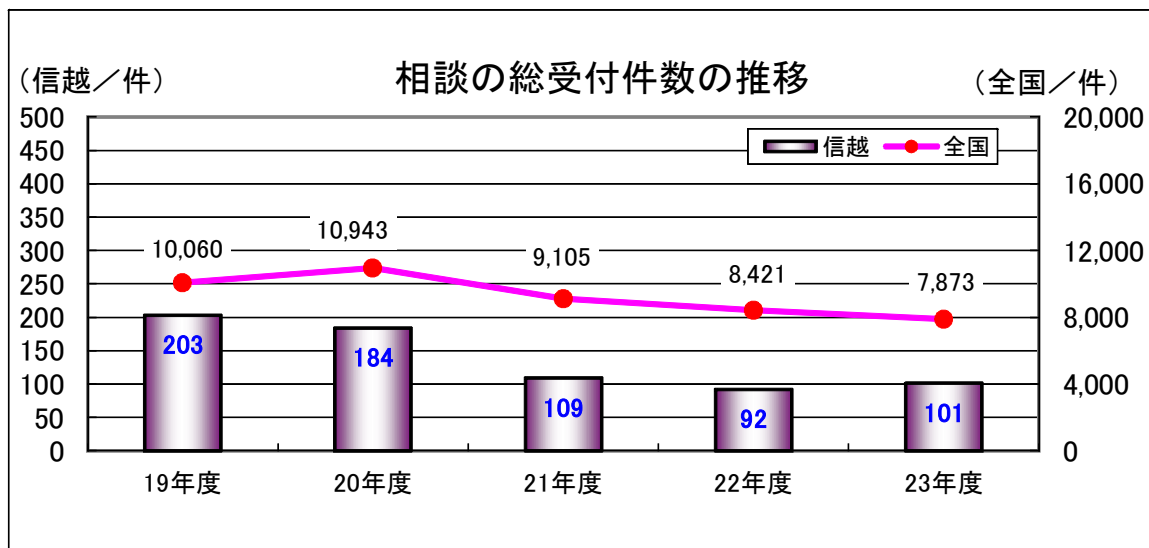


電気通信サービスに関する消費者相談受付状況

1 相談の総受付件数



- ・平成23年度中に全国から寄せられた総受付件数は7,873件
- ・信越総合通信局の総受付件数101件は、全国総受付件数の1.3%に該当

2 相談のサービス別分類件数

年度 順位	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
1	携帯・PHS (94)	インターネット (65)	インターネット (39)	インターネット (31)	インターネット (37)
2	インターネット (52)	携帯・PHS (56)	国内電話 (33)	携帯・PHS (27)	携帯・PHS (36)
3	国内電話 (35)	国内電話 (31)	携帯・PHS (28)	国内電話 (15)	国内電話 (15)
4	国際電話 (0)	国際電話 (2)	国際電話 (1)	電話帳 (1)	国際電話 (2)
	その他 (22)	その他 (30)	その他 (8)	その他 (18)	その他 (11)
合計	203	184	109	92	101

- ・ () 内の数字は件数。
- ・ サービス別分類
 - インターネット …… インターネット、パソコン通信サービス
 - 携帯電話・PHS …… 携帯電話・PHSサービス及びこれに関するもの(電磁波、鉄塔、利用マナーなど)
 - 国内電話 …… 国内対象の電話サービス(加入、長距離、地域、インターネット電話(国内)、CATV電話など)及びこれに関するサービス等(電話加入権、カード割引、ダイヤルQ2、ツーショットダイヤルなど)
 - 国際電話 …… 国際電話サービス(インターネット電話(国際)など)及びこれに関するサービス等(国際電話のみなし契約、国際情報提供サービスなど)
 - その他 …… 上記以外のもの(放送関係の問い合わせを含む。)

3 相談の内容別分類件数

年度 順位	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度
1	料金徴収 (59)	料金徴収 (37)	利用停止・契約 (15)	利用停止・契約 (21)	装置・設備 (27)
2	利用停止・契約 (26)	営業活動 (19)	サービス品質 (14)	料金徴収 (18)	利用停止・契約 (13)
3	情報提供サービス (架空請求等) (20)	装置・設備 (17)	料金徴収 (13)	迷惑通信 (6)	料金徴収 (12) 迷惑通信 (12)
4	営業活動 (17)	制度 (16)	従業員対応 (11)	営業活動 (5)	サービス品質 (6)
5	制度 (8) 従業員対応 (8)	利用停止・契約 (15)	営業活動 (10) 迷惑通信 (10)	サービス品質 (5) 装置・設備 (5)	
	その他 (65)	その他 (80)	その他 (36)	その他 (32)	その他 (31)
合計	203	184	109	92	101

・（ ）内の数字は件数。

・内容別分類

装置・設備 …… 鉄塔、電柱、アダプタ、端末機など

利用停止・契約 …… 利用停止やサービス契約(契約解除等に伴う違約金、未成年者契約を含む。)

料金徴収 …… 料金の徴収・料金額(「情報提供サービス」に関する料金徴収は除く。)

迷惑通信 …… 迷惑電話やインターネットのホームページ上の誹謗中傷など

サービス品質 …… 提供するサービスの質、通信品質など

その他 …… 提供条件、営業活動、従業員対応 など